



CONSULTAS ONLINE CON WHEREBY

Guía de resolución de problemas

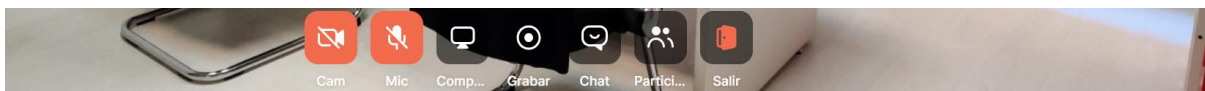
Whereby - Guía Rápida de resolución de problemas con la cámara o el micrófono en consultas online

Si estás intentando entrar a tu videoconsulta en Whereby y no consigues que te veamos o te oigamos, no te preocupes. Es un problema muy común y vamos a intentar solucionarlo siguiendo esta guía paso a paso:

1. Comprueba los botones de la pantalla

A veces, la cámara o el micrófono simplemente están "apagados" dentro de la propia videollamada.

Mira la barra de botones que hay abajo del todo en tu pantalla.



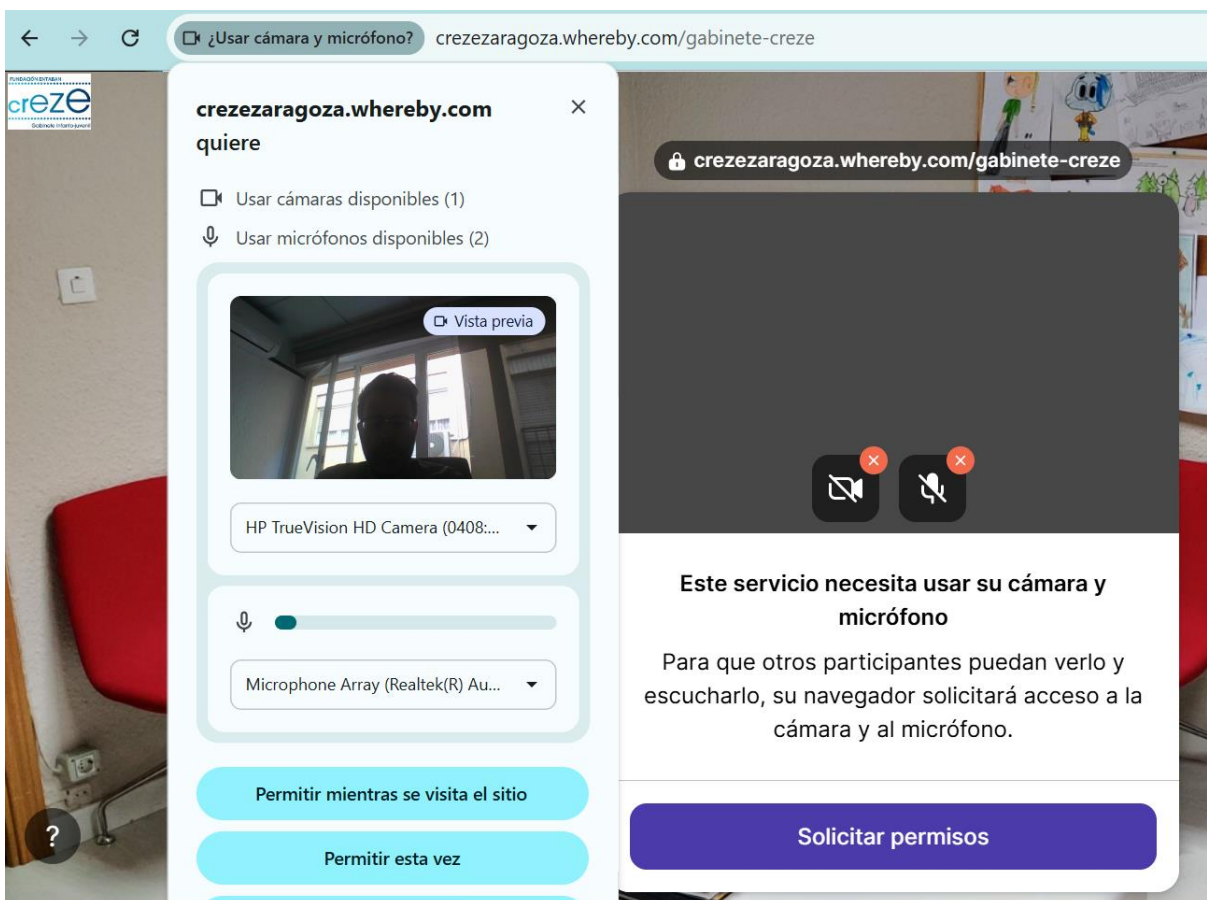
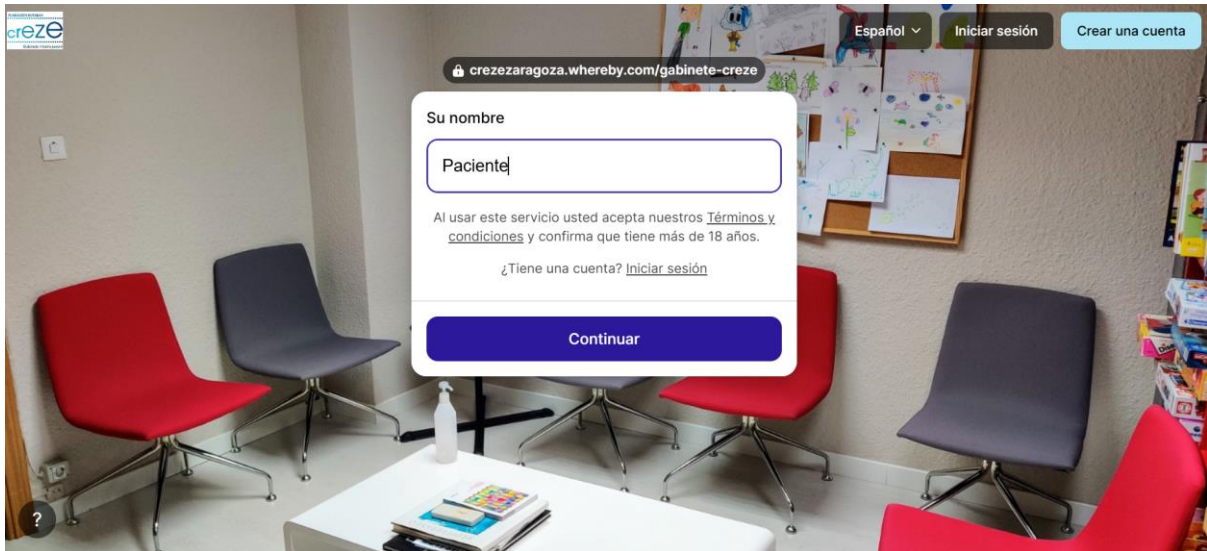
Si el icono del Micrófono o de la Cámara está en rojo y con una raya encima, significa que están apagados.

Solución: Haz clic sobre ellos para que se pongan de color oscuro o verde. ¡Y listo!

(Nota: Si usas un ordenador portátil, asegúrate también de que la cámara no tenga una pestañita de plástico pequeña tapando la lente por privacidad).

2. Dale "Permiso" a tu navegador (El fallo más común)

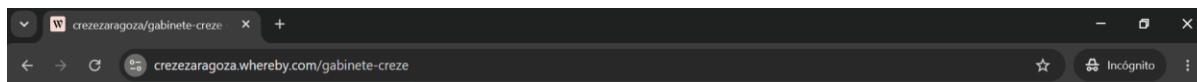
La primera vez que entras, al pulsar en continuar después de escribir tu nombre, tu ordenador o móvil te pregunta si das permiso para usar la cámara.




Si sin querer le diste a "Bloquear", no te funcionará.

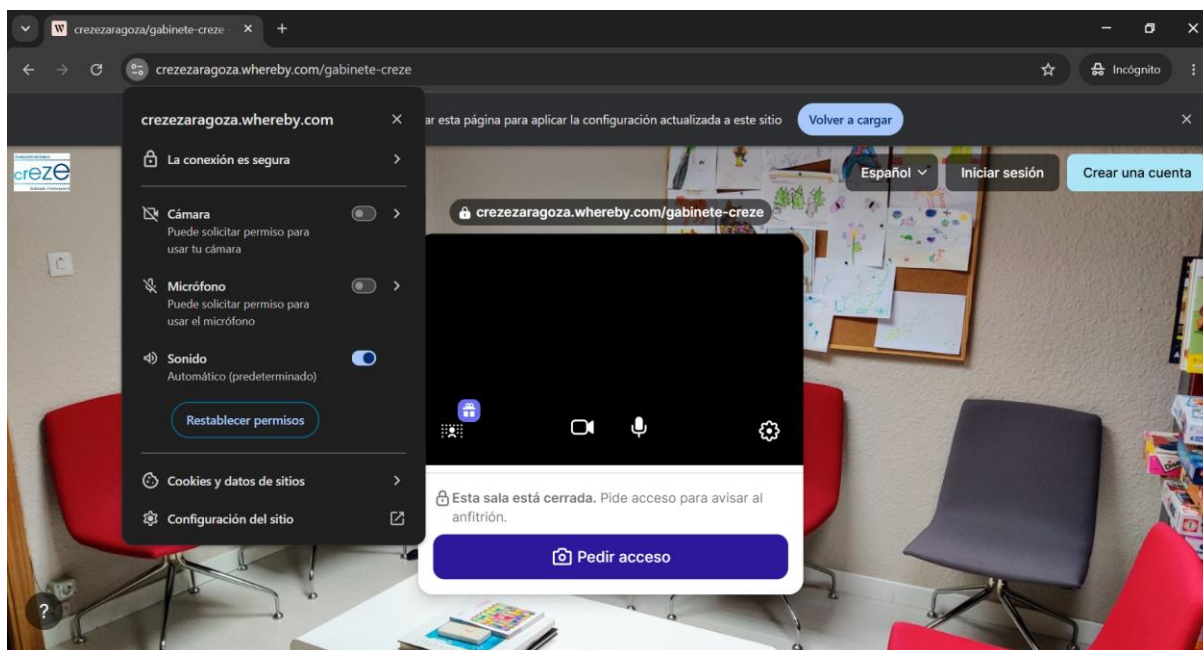
Si estás en el ordenador (Chrome o Edge):

Mira arriba del todo, donde se escribe la dirección de la página web (la barra que empieza por <https://...>).



Justo a la izquierda de esa dirección, haz clic en el icono de las **dos rayitas con puntos**,  o puede que te aparezca un candado en su lugar.

Te saldrá un menú: asegúrate de que Cámara y Micrófono tengan el interruptor activado (o que ponga "Permitir").



¡Muy importante! Dale al botón de Recargar la página (la flecha redonda de arriba a la izquierda o la tecla F5) para que responda.

3. ¿Tienes auriculares conectados o más de una cámara?

Si usas auriculares sin cable (Bluetooth) o tienes varios micrófonos, la aplicación puede haberse confundido de aparato.

- Abajo del todo en la pantalla, busca el botón Settings (es el icono de una rueda dentada ⚙️).
- Haz clic en él y se abrirá una pequeña ventana.

- En la sección Audio, haz clic en el desplegable y elige tus auriculares o el micrófono de tu ordenador. (Si hablas, verás que una barrita verde se mueve).
- En la sección Video, haz lo mismo y elige tu cámara hasta que te veas en el recuadro.

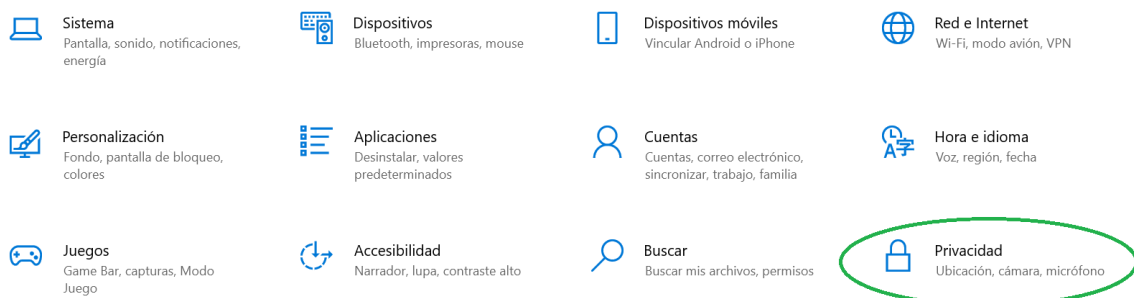
4. Revisa los permisos de tu ordenador (Windows o Mac)

Si has hecho todo lo anterior y sigue sin funcionar, es probable que tu propio ordenador (por motivos de privacidad y seguridad) tenga bloqueado el acceso general a la cámara o al micrófono.

Si usas Windows (10 u 11):

Pulsa el botón de Inicio (abajo a la izquierda) y entra en Configuración (el icono de la rueda dentada).

Si usas Windows 10, busca el icono de un candado que dice **Privacidad**. Si usas Windows 11, busca la opción **Privacidad y seguridad**.



En el menú de la izquierda, busca Cámara. Asegúrate de que las opciones "Permitir que las aplicaciones accedan a la cámara" y "Permitir que las aplicaciones de escritorio accedan..." estén Activadas.



Comprueba que tu navegador (Chrome, Edge) aparezca en la lista como permitido.

Cámara


Permitir que las aplicaciones de escritorio accedan a la cámara

Algunas aplicaciones y características de Windows necesitan tener acceso a la cámara para funcionar correctamente. Si desactivas este ajuste aquí, podrías limitar lo que las aplicaciones de escritorio y Windows pueden hacer.

Activado

Es posible que algunas aplicaciones de escritorio no aparezcan en la siguiente lista o que no se vean afectadas por esta configuración. [Averiguar por qué](#)

 Firefox
Último acceso: 02/04/2025 12:23:40


 Google Chrome
Actualmente en uso

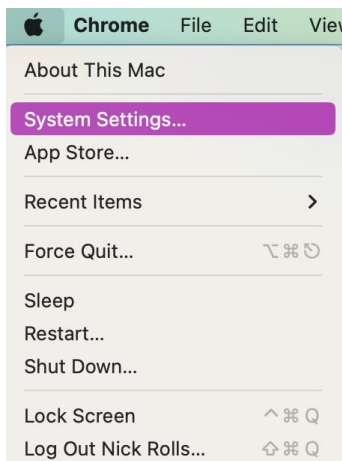
 Java(TM) Platform SE binary
Último acceso: 25/04/2025 12:29:35

 Microsoft Edge
Último acceso: 24/11/2025 12:14:01

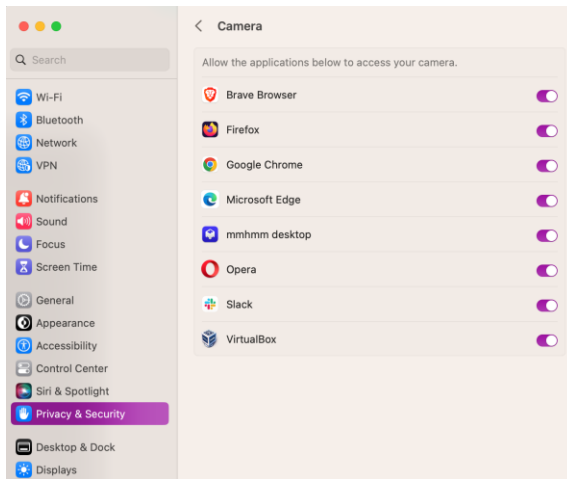
Haz exactamente lo mismo en el apartado de Micrófono.

Si usas un ordenador Mac (Apple):

1. Haz clic en la manzana  (arriba a la izquierda) y entra en **Ajustes del Sistema**.



2. Busca la sección **Privacidad y seguridad** en el menú lateral
3. Haz clic en **Cámara** y asegúrate de que el interruptor al lado de tu navegador (Chrome, Safari, etc.) esté activado (en verde).

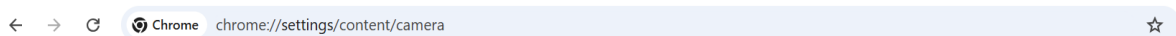


4. Vuelve atrás, haz clic en **Micrófono** y repite el mismo paso.
5. *Nota:* Si has tenido que activar la casilla, cierra el navegador y vuélvelo a abrir para que se aplique.

Por último: confirmar los ajustes de cámara y micrófono en el navegador

¿Estás usando Chrome?

Lo más fácil y directo es que copies y pegues estos enlaces web en la barra de direcciones del navegador:



- Cámara: **chrome://settings/content/camera**
- Micrófono: **chrome://settings/content/microphone**

Desde aquí puedes administrar la cámara y el micrófono predeterminados de Chrome, así como incluir en la lista blanca o bloquear el acceso de los sitios web a tu cámara y micrófono. Asegúrate de que Whereby aparezca en la sección "Permitir".

No puede usar tu cámara

No se ha añadido ningún sitio web

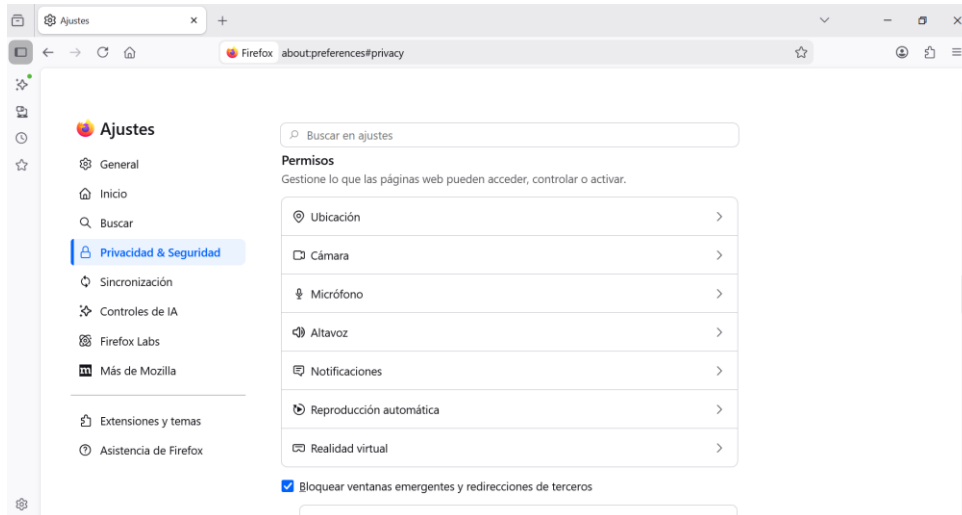
Puede usar tu cámara

| | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|
|  | https://meet.google.com:443 | ▶ |  |
|  | https://web.skype.com:443 | ▶ |  |
|  | https://whereby.com:443 | ▶ |  |
|  | https://creze.whereby.com:443 | ▶ |  |
|  | https://crezezaragoza.whereby.com:443 | ▶ |  |
|  | https://crezezaragoza.whereby.com:443 | ▶ |   |

Si usas Mozilla Firefox:

Copia y pega esto mismo en la barra de arriba (donde escribes las páginas web) y pulsa Intro:
<about:preferences#privacy>

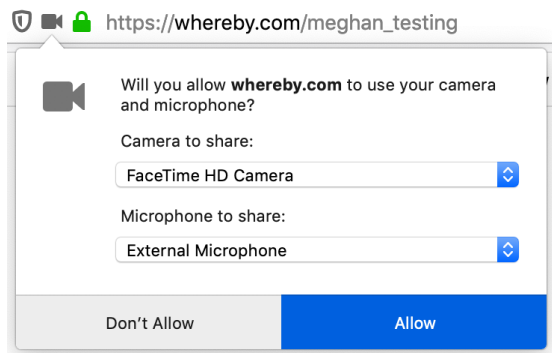
Te llevará directamente a una pantalla de ajustes de Firefox. Baja un poco hasta encontrar la sección **Permisos**.



Al lado de Cámara y de Micrófono, haz clic en el botón Configuración. Asegúrate de que Whereby aparezca en la lista con el estado "Permitir".

Para cambiar la cámara o el micrófono que está usando Firefox, tendrás que entrar a la sala de Whereby.

Una vez dentro, haz clic en el icono que aparece justo a la izquierda de la barra de direcciones (donde se escribe la página web) y se abrirá un menú desplegable donde podrás seleccionar la cámara que quieras utilizar

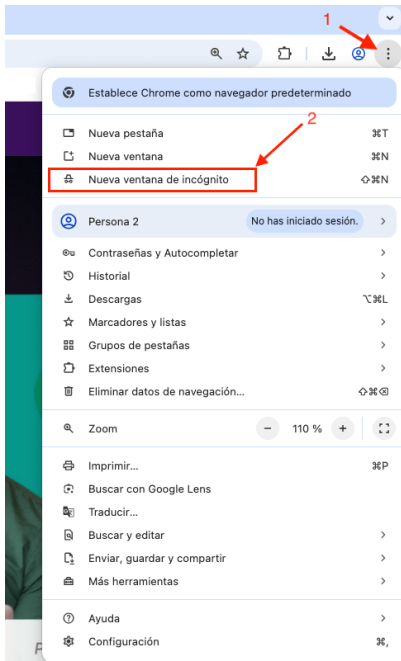


Si sigues sin poder conectar

Si la hora de tu cita ya ha empezado y no consigues arreglarlo, no pierdas tiempo con los ajustes. Prueba una de estas dos soluciones rápidas que funcionan siempre:

Opción A: Prueba a usar el teléfono móvil. No hay que instalar ninguna aplicación, simplemente abre el correo o el mensaje donde tengas el enlace de la cita desde tu teléfono, haz clic en él y entra. Los móviles casi nunca dan problemas con la cámara.

Opción B: Entra desde el navegador que estés usando **en modo Incógnito**. Abre una "Ventana privada" o de "Incógnito" en tu navegador de internet, pega ahí el enlace de la cita e inténtalo de nuevo. Esto limpia cualquier fallo previo.



Si aun así no lo consigues, no te preocupes. Nos pondremos en contacto contigo por teléfono para realizar la consulta o ayudarte. ¡Te esperamos!